

I-1 リラクゼーション及び リラクゼーションサービスとは

1. リラクゼーションとは

リラクゼーションとは、心と身体の「休養」「気晴らし」「緊張の緩和」などのことを言い、リラクゼーションサービスとは、空間演出などで人間の五感に安らぎを与え、心をリラックスさせ、身体へは手指などを使って心と身体が日々の緊張から解放される時間を提供することを言います。

また、お客様との会話を大切に傾聴を柱とするコミュニケーションから日常のストレス解消を支援します。

Memo

2. 社会の発展とリラクゼーション

現代の高度かつ急速な社会の発展は、同時に人と人とのコミュニケーションが希薄化するという副作用を持ち合わせています。特に通信技術の発展により、目と目を合わせることなく情報の伝達が行われ、速く広く情報は駆け巡りますが、その反面で会話のぬくもりは失われつつあると言えます。リラクゼーションサービスはそんな経済の成長にあわせて、1990年代に急速に普及し始め、2020年には4,075億円の市場を構成するまでとなりました。

※ホットペッパービューティーアカデミー算出（「美容センサス 2020 年上期」および、総務省「人口推計」を使用）
・市場規模推計（円）＝人口（人）×サロン利用率（％）×1回あたり利用金額平均（円）×年間利用回数平均（回）
・15～69歳・男女合計

日常の緊張から心と身体をリラクゼーションスペースで解放する。私たちはリラクゼーションサービスを通じて社会の健全な生活、豊かで元気な生活を支援するという使命を持ちあわせていると言えます。

これに従事する「リラクゼーションセラピスト」は日本における職業として2009年に総務省において「日本標準職業分類コード429」として制定されました。リラクゼーションセラピストの社会における地位の向上を目指す上での第一歩が踏み出されたのです。今後も社会の進化に伴いリラクゼーションサービスへの要請は強まることが考えられます。

3. リラクゼーションサービスとは

Memo

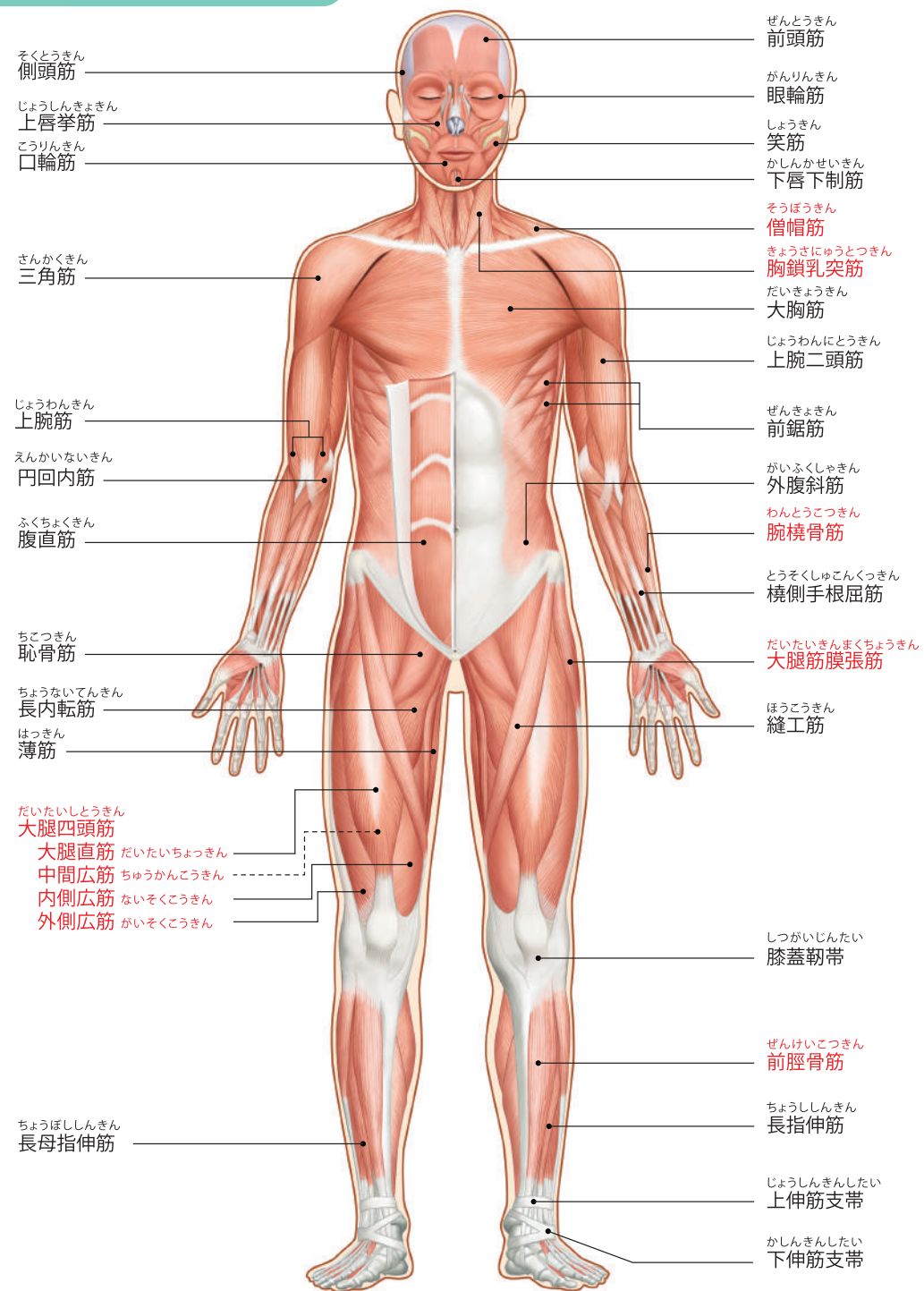
ここで、私たちが今一度意識しなければならないことは、リラクゼーションサービスとは、あん摩・マッサージ・指圧・柔道整復などに代表される、国家資格を必要とする治療行為ではないということです。また利用者を混同させるような表現は使わないことなど、私たち自らが作った基準を通してより正確に、リラクゼーションサービスと治療行為との違いを明確にしていかなければなりません。

リラクゼーションサービスの理念、定義、自主基準に基づいて社会に貢献する。それこそがリラクゼーションサービスの未来を創造するにあたっての柱であり、リラクゼーションサービスに従事するリラクゼーションセラピストの一人一人の誇りとして意識を共有していきましょう。



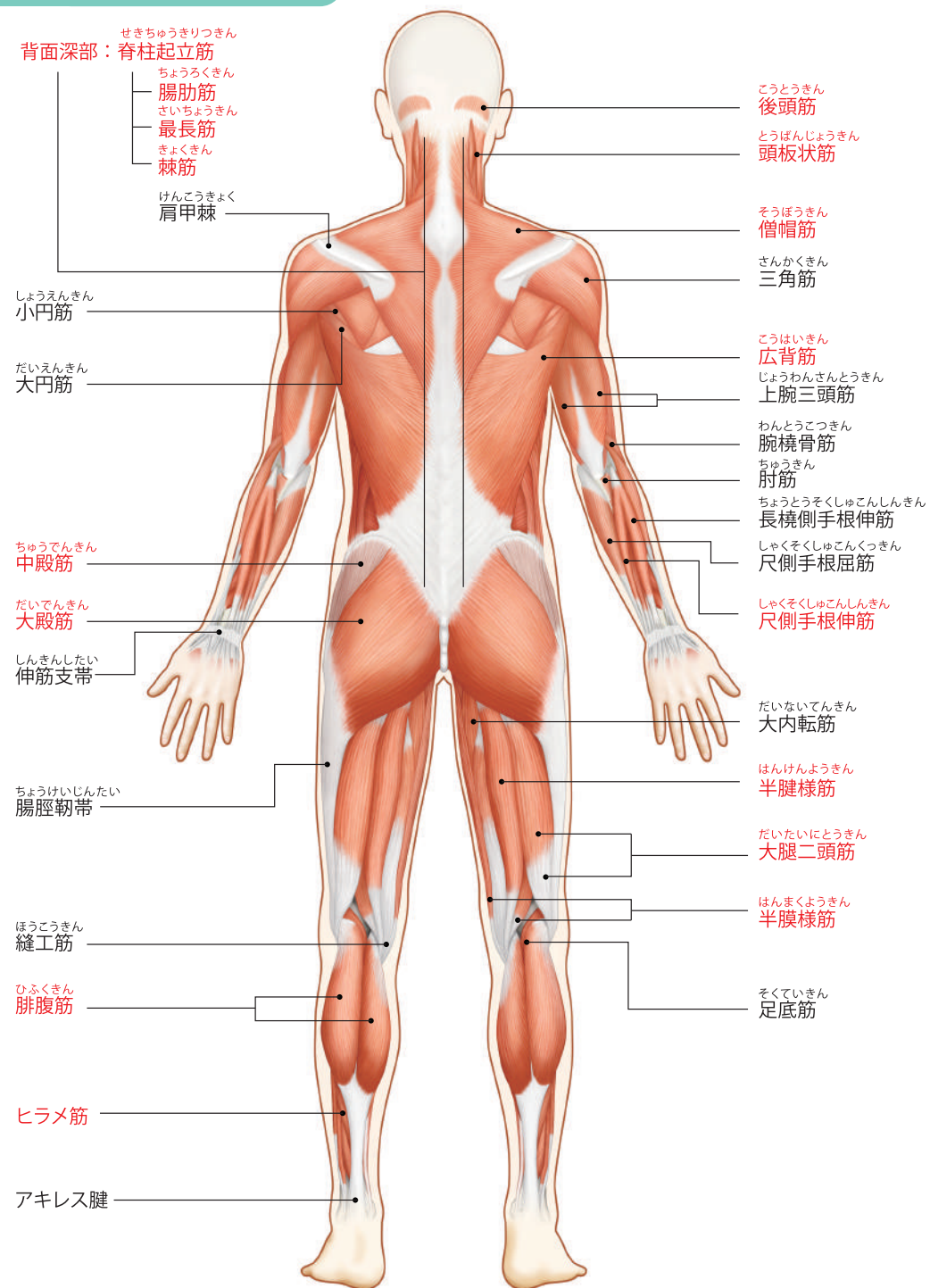
4. 特に疲れやすい筋肉

全身の筋肉（前面）



リラクゼーションサービスにおいて、人の筋を知る事はとても重要です。
赤文字は特に疲れやすい筋肉と**言われています**。

全身の筋肉（背面）



II-1 リラクゼーションサービスと接客

1. リラクゼーション業の接客マナー

Memo

リラクゼーションスペースにおいては、提供するサービスだけではなく、接客マナーも重要です。お客様が行きたくなるスペースには、感じの良い接客マナーが確立されています。

しかし、本来、完成された接客マナーというものはマニュアル化できるものではなく、それぞれのスペースごと、またスタッフひとりひとりの心配りや個性がよい形で表現された時、良質な接客マナーになるといえます。ここでは、まず求められる最低限の接客マナーの基本的な部分をまとめています。基本的なことをしっかりと確認し、よりよい接客マナーを実践しましょう。

2. 印象

人と直に接するセラピストにとって、印象は大切です。特に第一印象は数秒で決まるといわれ、しかも長く記憶に残ります。第一印象が良いかどうかで、その後のやり取りも変わってきます。セラピストひとりひとりの印象が、スペースのイメージにつながりますから、自分がスペースを代表しているということを常に忘れないようにしましょう。

印象を大きく左右するポイントは、笑顔と身だしなみです。

A 笑顔

笑顔は、お客様に安心感を与えます。でも、無理してつくった笑顔では、お客様に不自然な印象を与えてしまいます。自然な笑顔でいるかどうか、時々チェックすることが、大切です。

笑顔のチェックポイント

- * 目も笑っているか。
- * 唇の両端（口角）が上がっているか。
- * 気持ちもプラスに。

- * 発した声に温かさがあるか。

Memo

B 身だしなみ

お客様の身体に触れるリラクゼーションセラピストの身だしなみとしては、清潔感と品位、そして動きやすいことが大切です。

スペースによってウエアやヘアスタイルが決まっているところも多いと思いますが、スペースの雰囲気との調和も大事です。さらに、若いお客様からお年寄りまで、どの世代にも好感をもってもらえるような身だしなみを心がけましょう。

3. 動作

A 姿勢と所作

自分では気づかなくても、お客様に悪い印象や不快感を与えかねない姿勢や所作がクセになっていることがあります。無意識のうちにやっていないかをチェックして、直すように心がけましょう。

悪いクセのチェックポイント

- * 腕組み
威張っている印象や拒絶された印象を与えます。使っていないときには、手は自然に体側か、身体の前で軽く重ねるクセをつけましょう。
- * 背筋が曲がっている
真剣でない、不健康などの印象を与えます。習慣的に、背筋をきちんと伸ばしましょう。

- * 身体を常に動かしている
せわしくなく、落ちつきや集中力に欠ける感じがします。

また自然にお客様への配慮ができるようになるために、次のような心構えをもちましょう。

- * 常にお客様の立場に立って考える。
- * 画一的にならずに、状況に応じて臨機応変に対応する。
- * 店内やお客様の様子などに絶えず気を配り、的確な状況判断をする。

B あいさつ 挨拶・笑顔

Memo

接客の中でも、挨拶・笑顔はとても大切です。お出迎え、お見送りの時の笑顔はお客様の心象に残りますので、明るい声で挨拶をしましょう。

また、リラクゼーション業として、常にお客様にリラックスしていただくように、笑顔でお客様と接することを意識しましょう。

C 姿勢

姿勢は背筋^{せすじ}を伸ばすように気をつけ、猫背^{ねこぜ}・のけぞりに注意しましょう。話す時や聞く時はお客様と目線^{めせん}が合うように姿勢を保ちます。

【女性】足元はかかとをつけ、つま先は30°開く。手は前で組む。

【男性】足元はかかとをつけ、つま先は60°開く。

手は体の横または前で組む。（後ろに組まない）

【女性】



【男性】



D おじぎ

Memo

おじぎは首を下げるのではなく、腰から倒^{たお}すようにしましょう。おじぎの種類はその角度により3つあります。

①会釈：15度

すれ違いの時や「かしこまりました」の軽いおじぎ。



②敬礼：30度

「いらっしゃいませ・ありがとうございます」のおじぎ。

腰から倒すようにしましょう。



③最敬礼：45度

お礼や謝罪の時に使われる、丁寧なゆっくりとしたおじぎ。

姿勢は背筋^{せすじ}がまっすぐになるように倒すとキレイにみえます。鏡で練習したり、他の方にみていただき体で覚えていきましょう。

タイミングは、「ありがとうございます」と言ってから頭を下げます。リズムは、1・2で頭を下げ、一旦^{いったん}止めて、3・4・5でゆっくり戻します。



4. 言葉

Memo

A 話し方

敬語を適切に使い、不必要なお世辞を繰り返すのはやめ、平常心で話しましょう。お客様にきちんと情報を伝えるために、次の点に注意します。

*聞きやすいボリュームとスピード

小さい声や早口では、お客様に理解していただけないばかりでなく、お客様を軽視している印象を与えてしまいます。

*はっきりとした発音とアクセント

一本調子（いっぽんちょうし）の話し方は、事務的な印象で気持ちが伝わりません。はっきりと発音し、アクセントをつけましょう。

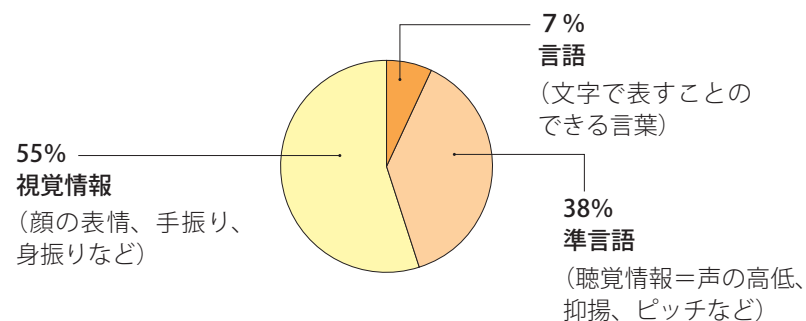
*語尾ははっきり

「～ですが」「～ですけど」と語尾（ごび）を濁す話し方は、相手に判断をゆだねる表現で、真剣さや熱意が伝わりません。

コミュニケーションにおけるメッセージの割合

コミュニケーションに関する研究で知られるアメリカの心理学者アルバート・メラビアン（Albert Mehrabian）の「好意・反感などの態度や感情のコミュニケーションを扱う実験」によると、2者間のコミュニケーションにおいて、文字で表すことのできる言葉そのものから伝わるメッセージは、わずか7%ということです。38%は声の高低や抑揚、ピッチなどの準言語（じゅんご）、55%は顔の表情や手振り、身振りなどによって伝えられるといいます。

耳ざわりのよい言葉だけを並べても、おもてなしにはつながりません。



*わかりやすい表現

専門用語はなるべく使わず、わかりやすい表現を心がけましょう。

*理論的な展開

コースをおすすめしたり、施術の内容（せじゅつ）を説明するときは、お客様に十分納得していただけるように、趣旨（しゆし）をはっきり、理論的な話し方を心がけましょう。

結論→理由→根拠→結論の順番で話すのが効果的です。

Memo

B 言葉遣い

世界中で外国語を学ぶ人々にとって一番むずかしいと言われているのが日本語です。尊敬語、謙譲語、丁寧語、女性言葉、男性言葉、カタカナ、ひらがな、外来語など、私たちは普段意識せず使い分けていますが日本語はとても複雑です。日本に生まれ育っていても、間違えて使っていることもあります。あなたはきちんとした日本語を話していますか？

①クッション言葉と依頼

お客様のご要望をすべて叶えるという考え方からすれば、サービス業では依頼やお断りするというのはNGです。しかし、どうしてもお待たせしてしまったり、ご予約をお断りする事もあると思います。その場合必ずクッション言葉を添えよう。

【クッション言葉】

「お手数をおかけします」「申し訳ございません」「お差支えなければ」

お断りの場合は代替の提案（だいたい ていあん）をしましょう。この一言が「親身に接してくれているんだな」という印象を与えます。

そして最後の言葉は依頼文、つまり「～でしょうか？」とお客様に主導権（しゅどうけん）を握らせるようにすると、断られたという印象よりも「自分が選んだ」という印象になります。人間は先に聞いた言葉より後に聞いた言葉が強く印象付けられますので大切なことは最後に言うと言に残ります。

【お断りの仕方】

「ご希望のお時間はあいにくですが、お取りすることができません。〇〇時からでしたらご案内をすることができますが、いかがでしょうか？」

II-6 トラブル対応

1. トラブル対応の基本方針

Memo

日本リラクゼーション業協会では、「リラクゼーション業」を健全に、消費者にとって安心・安全なカタチで発展させるための活動の一環として、サービスに関してお客様からトラブルのお申し出があった場合の基本的対応や考え方、日常におけるトラブル防止活動、過去事例^{かこじれい}からみた事故防止のポイントなどについてとりまとめた「レスポンスガイドライン」を作成しています。

そのなかから、事故やトラブルの少ないお店づくりに欠かせない、実際にトラブル対応を行うセラピストとして必要な知識を紹介します。

A 対応姿勢

お客様からのお申し出があったトラブルに対しては、会社として真摯^{しんし}な姿勢で、誠意をもってできる限りの対応を行うことが必要です。

店舗では、施術の前に体調確認シートにご署名をいただいています。署名があるからといって、何か問題があった際に会社が全く責任を負わないという考え方はお客様には通用しません。

B 謝罪

最初にお客様からトラブルのお申し出があった際は、その内容にかかわらず、まずは謝罪します。その時点では、原因や責任の所在^{しよざい}がわからないことも多くありますが、お客様が不快な思いをし、実際に手間をかけてお申し出になっていることに対する謝罪が必要です。これは事故やトラブルに対して責任を取るということではなく、不満や不安な気持ちからトラブルを申し出ているお客様に対して、ねぎらいの言葉をかけるということです。

トラブルへの対応で、謝罪が初めにないと、そのこと自体が原因で問題がこじれ、より対応が困難になってしまいます。

後日、お客様への聞き取り、保険代理店・保険会社との相談などの調

査・検討を経て、店舗（会社）側に責任ありと判断した場合は、速やかにお客様と連絡を取り、責任ありと判断した施術・サービスについて改めて謝罪し、真摯な姿勢で補償の対応を行います。

Memo

2. お客様対応手順

A 対応の流れ

お客様の対応を進めるにあたり、まずはヒアリングシートを用いて、できる限り詳細にお客様のお申し出内容を傾聴しましょう。そこから、お客様のお申し出内容を整理し、①誠実かつ真摯に謝罪し、改善を約束して完了するもの（施術に対する不満足・不備、店舗運営にかかるご意見・ご指摘等）と、②責任を認め、補償を検討する必要があるもの（施術行為に相当因果関係があって発生した施術事故、準強制わいせつ事件、物損事故、施設・設備に起因して発生した事故等）に精査しましょう。そのためには、お客様のお申し出内容のみならず、当時の施術内容等の事実確認も重要になります。

（ヒアリングシート例）

お客様名	様	連絡先	
年齢	歳	被害申告日	年 月 日 ()
性別	男性 女性	通院の有無	有 なし
新規/リピーター	新規 リピーター	診断名	
施術日		施術メニュー	
施術担当者		一次対応者	
当時の施術内容 お客様の施術中の様子・退店時の様子等			
被害申告内容 (要望・要求等)			
備考 因果関係にかかる考察・本件対応方策等 進捗があれば時系列に追記			

ポイント

- ①は、もみかえし等、施術に対して副次的に出現するものも含まれます。

②に該当する事案かどうかを判断する際には、

A. 施術行為に相当因果関係を認める過失があるもの

(日本リラクゼーション業協会「リラクゼーション業の適正化に関する自主基準」に定める遵守事項・注意事項に反するもの等)

B. コミュニケーション・観察の不足からくる力加減のミスに起因しているもの

(もみかえし等)

C. 一般的に「クレーマー」と認識される不当要求等

(事案と施術行為の相当因果関係に疑義のあるものやカスタマー・ハラスメント等)のABC分類も参考にしてください。②に該当する事案は(A)となります。

- お客様のお申し出に対する対応方策は、かかる事実確認及び相当因果関係の検証なしに回答することはできません。そのため、一次対応時は、安易に補償を約束するような回答は避け、お申し出の傾聴及び情報収集を行いましょう。「お申し出を承りました。事実確認を行い、改めてご回答いたします。」と一旦、終話しましょう。

- 最初にお申し出を受ける際の対応(一次対応)が特に重要です。最初から一貫して誠意ある真摯な対応を心掛けることで、早期解決につながる場合があります。

- お客様に積極的に診断書の取得を依頼すると、補償には応じかねる性質の事案であった場合、文書代の負担を巡って紛糾することがあります。そのため、お客様が通院された場合は、診断内容を口頭で確認するに止め、診断内容を確認した上で補償の要否を検証しましょう。補償にて対応を進める方策を決定した場合は、保険申請資料として必要と説明し、診断書の取得・送付を依頼しましょう。お客様に通院意志がある場合は、これを拒絶せず、診断内容を確認し、検証した後に、補償の要否を検討すると伝えましょう。

- お客様のお申し出が消費生活センターや警察への相談(被害届提出)に至ることがあります。その際にも、事案の事実確認を詳細に行い、誠実に対応しましょう。不当要求を優位に進めるために、多方面に亘って事案を相談し、圧力をかけてくるお客様もおられます。事実確認を詳細に行い、責任の有無や補償の要否を検証しましょう。

- 対応を組織化している加盟会員は、一次対応者から上位職位の方や対応担当者にエスカレーションし、対応を進めましょう。対応者が施術担当者から変更されることによってお客様に安心を与え、対応が円滑に進みやすくなることもあります。担当者は必要に応じて事故内容を保険代理店に報告し、対応方策の協議ならびに保険申請手続きを進めましょう。また、施術行為と診断内容との因果関係に疑義がある場合には、保険代理店に医療照会を依頼し、その調査結果及び見解を確認することも有効です。

3. トラブル対応をするうえでのスキル

Memo

A 謝罪と傾聴

❖謝罪

お申し出の内容にかかわらず、まずは、ご迷惑・ご不便をかけたことに對し、心から寄り添い、お詫びの言葉を申し上げます。

「ご迷惑をお掛けしまして、大変申し訳ございません。」

「ご不便をお掛けしまして、大変申し訳ございません。」

「お手数をお掛けしまして、大変申し訳ございません。」

原因がどこにあるかは別として、店舗の対応で不快・不安な思いをした結果、実際に手間と時間、あるいは費用をかけて、お申し出をしていらっしゃるの事実です。したがって、不満や不安な気持ちからトラブルを申し出ているお客様に対して、ねぎらいの言葉をかけるということです。

この一言によってお客様の怒りを静め、警戒心を解くことにつながります。

こうした限定的な謝罪(共感謝罪^{きょうかかん}といいます)は、「当方に責任がありますので、誠意を持って賠償させていただきます」といった責任を認める謝罪(責任承認謝罪^{せきにんしやうにん})とは異なりますのでご注意ください。

❖傾聴

謝罪に続いて、お客様の話(言い分)をとにかく聴く、お客様の話に耳を傾ける(傾聴する)ことが大切です。

この際、お客様が言いたいことを言い終わるまで、反論・弁解をしないことが鉄則^{てつそく}です。

お客様側の誤解、理解不足が途中で分かる場合もあると思いますが、傾聴に徹し、「いや、それはですね・・・」などと途中で話を遮ったり、反論すると話がこじれ、解決が遠のきます。

事実確認^{じつしん}ができていない段階でお客様の主張を疑問視したり、否定することは厳禁^{げんきん}です。

単に「はい」を繰り返すだけでは、「話を真剣に聴いてくれていない」という気持ちにさせることもあるので、頷く^{うなず}、相槌^{あいづち}を打つ他に、次のような言葉を返すと良いでしょう。

「そうですね。」
「おっしゃるとおりです。」
「ごもっともです。」

Memo

お客様がおっしゃった言葉を復唱する（繰り返す）ことで、話をきちんと聴いているという安心感をお客様に与えます。

また、お客様の言い間違い、あなたの聞き間違いがあった場合に、早い段階で気づくことができます。お客様のおっしゃった言葉のすべてを繰り返す必要はありませんが、特に重要な点については、面倒に思わずに、復唱（繰り返し）をするようにします。

メモを取ることで、話をしっかり聴いていることをアピールできますし、後でお申し出の内容を整理するのにも役立ちます。

❖セラピストのNGワード

以下の言葉は一見すると丁寧な印象を与えるのですが、責任の所在がハッキリしない段階でこのような言葉を使うことで、後々、店舗責任者が対応する際に、不要なトラブルを引き起こす可能性がありますので、使用しないようにしましょう。

「こちらですべて対応します」

お申し出があった時点では事実関係がハッキリせず、したがって当方に責任があるか判断がつきません。その場をおさめるために、安易に「すべて対応する」とは言わないようにしましょう。

「返金させていただきます」

上のケースと同様に、お申し出があった時点では、返金すべき事由が当方にあったかどうかの判断はつきません。その場をおさめるために、安易に返金しますと約束することはやめましょう。

B 聞き取り

聞き取りの際、お客様の訴えの内容がわかりにくいことがあります。こうした場合、以下のようなテクニックを使いお申し出の内容を把握するようにします。

❖質問の使い分け

お申し出内容を正確に把握するためにこちらから質問し、客観的事実を引き出す必要があります。以下の4種類の質問を状況により使いわけるようにします。

Memo

択一質問	相手の言い分を確認したい場合 「お客様のご要望は・・・ですか、それとも・・・ですか？」
直接質問	相手に詳しく、具体的に答えてもらいたい場合 「それはいつのことですか？」「どちらにお住まいですか？」
確認質問	相手に「イエス」「ノー」で答えてもらいたい場合 「・・・ということですよね？」「・・・で間違いありませんよね？」
自由質問	相手に自由に答えてもらいたい場合 「この件について、どう思われますか？」「この件について、他に何かありませんか？」

❖5W2Hで話を整理

聞き取りにあたっては5W2H（いつ・だれが・どこで・何を・なぜ・どのように・どのくらい）を意識することで、全体像を迅速に理解するようにします。

C 説明

お客様のお申し出内容を聞き取り、真意がつかめたら、解決に向けたこちら側の提案をします。お申し出の中には当方に責任が無い場合や、お客様の過度の期待に基づく要求などが含まれ、お客様の望むような回答ができないことが少なからずあります。その際は、「相手にやさしい言葉遣い」をすることで、「できない」ということを伝えるにしても、丁寧かつ柔らかい印象になり、ご納得いただきやすくなります。

❖丁寧な表現のすすめ

- できません → いたしかねます
- わかりません → わかりかねます
- お名前は → お名前を伺ってもよろしいでしょうか
- どうですか → いかがでしょうか
- すみません → 申し訳ございません
- してもらえませんか → していただけませんか

【お客様の不安の声：例1】

肌が弱いため、オイルを使っても大丈夫なのか。

お客様の不安を解消するためには、パッチテストを行うのも有効な手段です。パッチテストを実施した結果、お客様に変化がないことを確認していただくなど、施術の前にお客様に納得していただくことが大切です。

【お客様の不安の声：例2】

あとでもみかえしはしますか。

施術をする前には、力加減を確認するお声掛けをしてください。

新規のお客様、または、比較的強めの施術をご希望されるお客様

には、「施術後、筋線維が刺激され、筋肉痛のような、いわゆる、

『もみかえし』が生じることがあります。時間の経過とともに

に和らいでいくものですが、力加減が強い場合にはお伝えくださ

い。」という声を施術前に伝えます。また、各部位ごとに力加

減を聞くことを徹底してください。そうすることで、お客様に

合った力加減を探し、お客様の不安を取り除くようにします。

Memo

❖体調ご確認シートの目的

体調ご確認シートは、お客様お一人おひとりの状態を把握し、よりよい施術に反映させるためのものであり、後のトラブルを事前に回避するための重要なツールでもあります。

Memo

- ①まずは、一般に言われている「マッサージ」ではないこと、治療を目的としてはいないこと、などをお客様に知っていただきます。
- ②また、何か起こった際に早めにお客様に申し出ていただくことで、状況確認や迅速な対応ができるようになるため、後の重大なトラブルを防げるようになります。
- ③さらに、お客様の体調や状況をセラピストが把握することで、よりよい施術を提供できるようにします。施術を避けた方がいい箇所や施術をする際に留意しながら行うべき箇所などを確認するためにも、お客様から申し出ていただくことが必要になります。ここでの申告の有無は、万一トラブルに発展した際に、重要な事項となり得ることがあるので、記入の徹底を図るようにしてください。

❖運用ルール

- 体調ご確認シートへの記入は、必ず施術前をお願いしてください。
- あかすりなどの温浴施設での施術であっても、受付の際など、必ず施術前に記入していただくようにしてください。
- お客様の体調は、その時々によって変わるため、たとえ常連の方であつたとしても、施術の度に、体調ご確認シートへの記入をお願いしてください。
- シートの保存期間は、3年を推奨しています。

加盟各社の体調ご確認シートの取り扱い

- 協会推奨の体調ご確認シートを使用せず、独自に作成した体調ご確認シートを使用する場合には、協会の承諾を受ける必要があります。作成した場合には、協会にお知らせください。
- 体調ご確認シートへの記入は、後のトラブルを防ぐ有効な手段となります。そこで、シートへの記入は、セラピストの責任であると明確にしている加盟社もあります。そのような取り決めをすることで、記入の徹底を図っています。

B 体調ご確認シートへの記入

事前説明を行い、施術する内容に納得していただいたら、次に、体調ご確認シートへの記入をお客様にお願いします。

体調ご確認シートには、以下の内容が記載されています。

❖体調ご確認シートの内容

- 当店でサービスは、あん摩・マッサージ・指圧など治療を目的とした医業（類似）行為ではありません。また、骨格矯正、脊柱に対するスラスト・アジャスト施術は行っておりません。
- 万一、サービス中に体調の異常を感じた時には、その場でただちにお申し出ください。サービス後に店外で発症した傷病や、医師による因果関係の証明不能な傷病は、当店にて責任を負いかねますのでご了承ください。
- 現在、または今までに大きな病気やケガをしたことがありますか？（病気などの内容、時期）

2. 施術中の言動

Memo

A お客様との会話

❖注意すべき点

- セラピストに関する個人情報をお客様に話さない。
- 会社の内部情報に関することをお客様に話さない。

施術中の会話は、施術への要望をお客様から聞くための、大切なコミュニケーションです。しかし、セラピストについての個人的なことや会社の内部情報について聞かれた場合には、お客様に決して話すことのないよう徹底してください。

セラピスト自身のことでなくとも、同僚などに関することも答えられないよう徹底することが大事です。たとえば、〇〇さんの勤務は何時に終わるのか？といった質問も含まれます。

これらの情報を漏らすことで、つきまとい行為を受けるなど、トラブルに発展することが考えられます。

セラピストが自分の連絡先をお客様に教えたうえで、社外でお客様と連絡を取り、個人で勝手にリラクゼーションの業務を行うといったことはあってはなりません。個人情報の取り扱いについては、各社の定めるルールを遵守・徹底する必要があります。

❖プライベートに関する情報の取り扱い

会社の規定に盛り込むなどしてルール化すると、セラピストは、「会社のルールだから話すことができない。」と断りやすくなります。

加盟社によっては、セラピストを雇用する契約時に、個人情報をお客様に漏らさないことを誓約させるところもあります。これも、ルール化の一つの参考としてください。

B 施術の範囲の確認

❖注意すべき点

- 施術できる範囲を明確にし、お客さまにも確認していただく。
- お客様からの要望に安易に^{あんい}こた^{こた}へない。

定められた範囲を超えて施術を行うことのないよう徹底してください。定められた範囲を超えて施術を行うと、セラピストによって対応が異なるというトラブルにつながることも考えられます。

特に、異性のお客様から、施術範囲を超えたサービスを求められるような場合には、ルールだからなどの理由を伝えて「できない」と、はっきりと断るようにしてください。

Memo

C 施術の強さについて

❖注意すべき点

- 65歳以上の高齢者は、一般的に骨や血管が脆^{もろ}くなっているため、施術の強さに特に注意する。
- 「もっと強く」「限界まで圧を入れて」という要望に安易に応えない。
- お客様の体のことも考え、やわらかく他の提案をする。

圧を強くというお客様に対しては揉捏^{じゅうねつ}法ばかりだと圧が伝わりにくい。
圧迫^{あつぱく}法を多用した方が圧は伝わりやすい。

同じところに圧をかけても、圧をかける方向や角度、手指の置き方によってお客様の感じ方は違う。しっかりとポイントに手指が届いているか確認する。

圧をかけている周辺の筋肉の起始^{きし}・停止や可動域はしっかりイメージできているか確認する。イメージができていないと的外^{まとはず}れな施術を行っていることがある。

これまで施術を行って出た課題やわからなかったことについて自分で復習したり、技術担当者や先輩に相談ができていないか振り返る。

【「もっと強く」に対しての会話例：例1】

！はい。かしこまりました。出来る限り圧をかけていきます。しかしながら圧をかけすぎてしまうと、揉み返しや筋肉を傷つけてしまう恐れがあるので、様子を見ながら施術します。

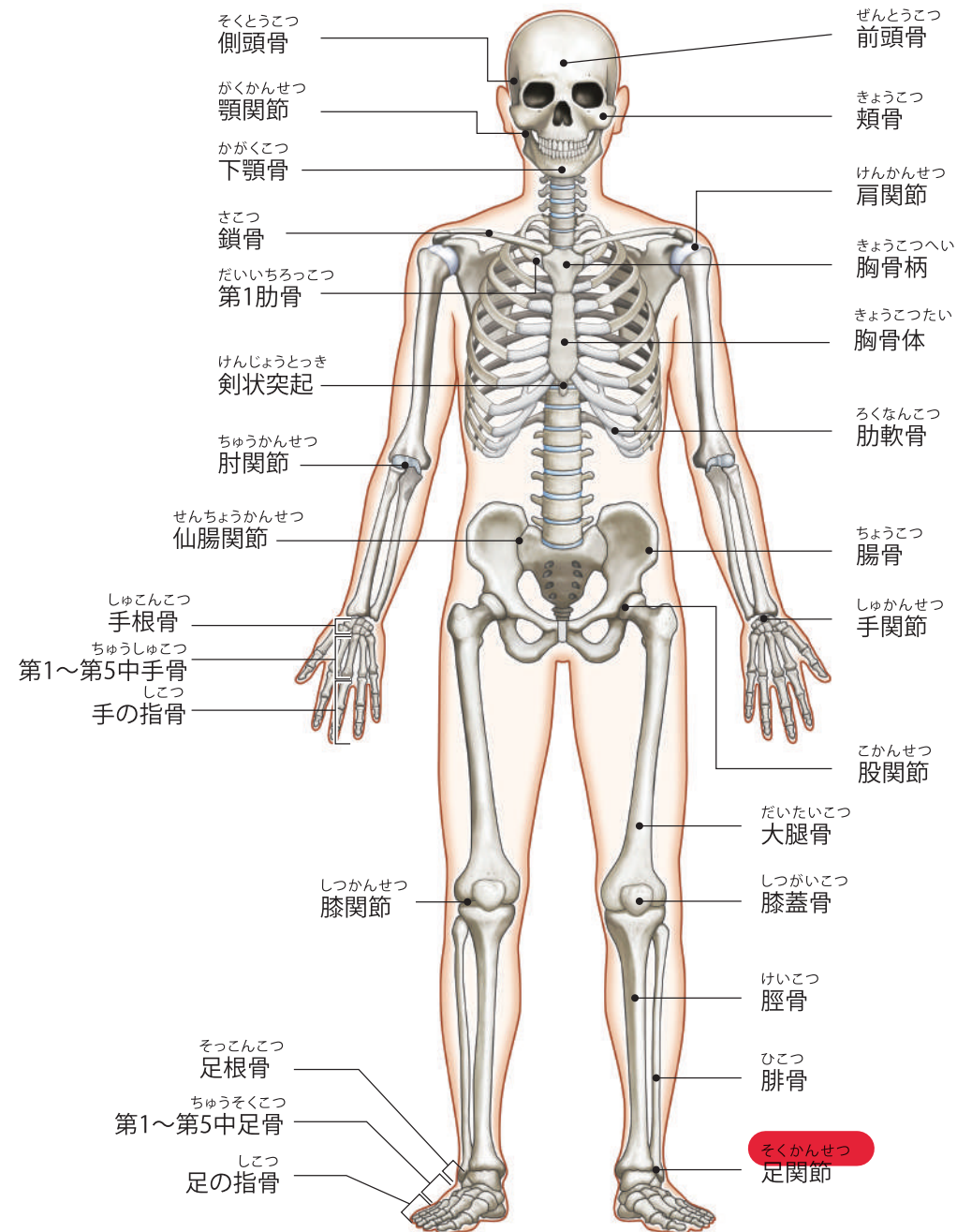
【「もっと強く」に対しての会話例：例2】

！はい。かしこまりました。出来る限り圧をかけていきます。しかしながらお客様の凝り（張り）具合から、1回ではなく何度か施術をお受けになった方がよろしいかと思われます。

2. 全身の骨格

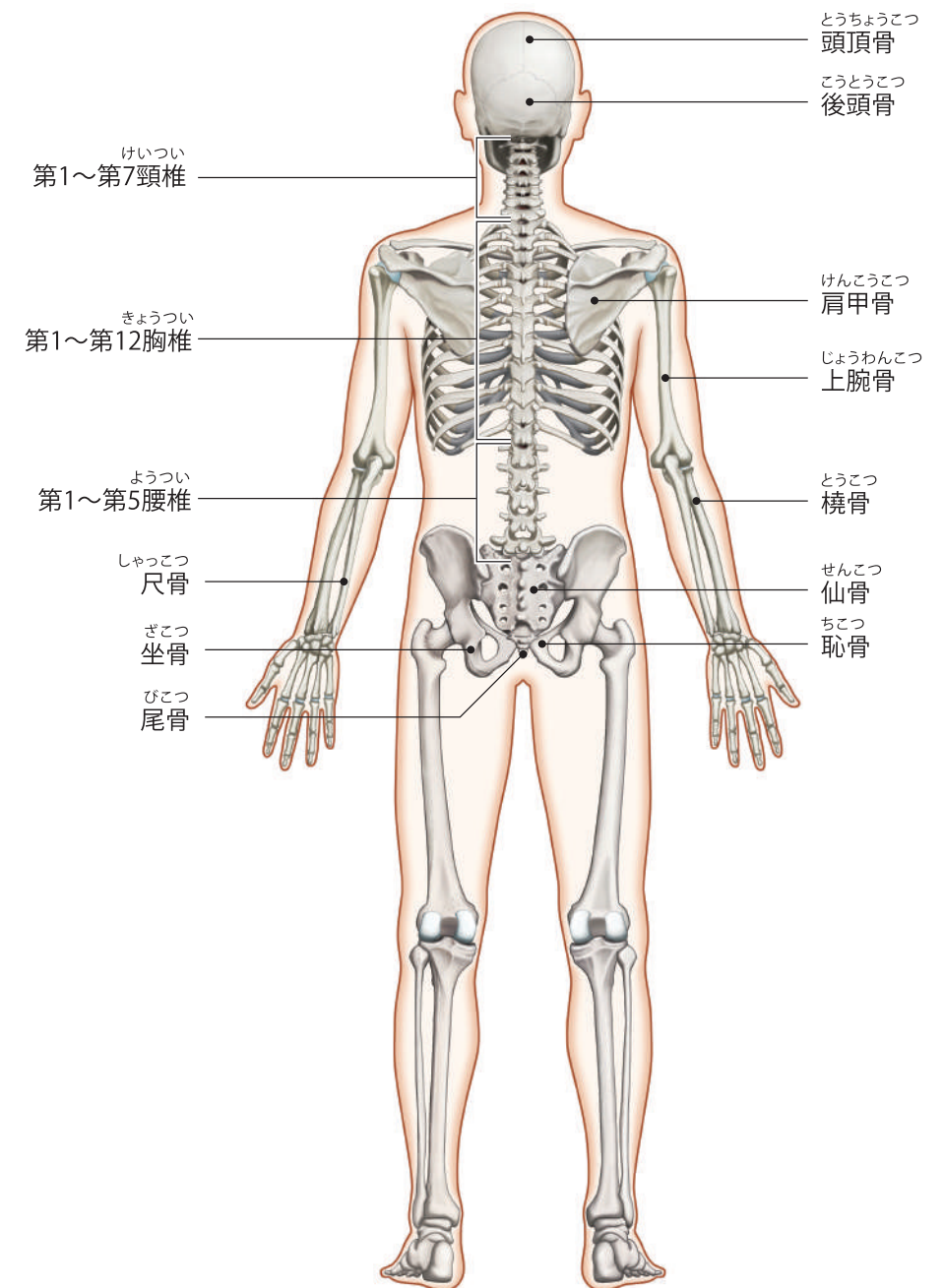
Memo

全身の骨格（前面）



全身の骨格（背面）

Memo



3. 骨の分類

人の骨格は約200個の骨から構成され、次のように分類されます。

① 長骨

大腿骨、上腕骨など、四肢にある長く伸びた管状の骨です。長軸方向の力を受け止め、管状の骨がたわむことで、曲げやひねりに対しても簡単には折れずに対応できるしくみになっています。

中央の骨幹と、両端の膨れた骨端に分けられます。骨幹の壁は緻密質でできており、内面は海綿質になっています。海綿質の内部には髄腔があり骨髓が入っています。骨端の表層は緻密質に続く薄い皮質です。骨幹と骨端の間に骨端軟骨があり、大人になってからそれが骨化して骨端線として残ります。

Memo

② 短骨

足根骨や手根骨など、サイコロ状や積み木状の小さな骨です。一般に単独ではなく数個が集まって、強い力に耐えつつ細かい運動の支点となる強度を確保しています。

③ 扁平骨

肩甲骨、胸骨、肋骨、腸骨のような板状の扁平な形をした骨です。四肢の運動の基盤として、下肢や上肢の位置を決め安定させます。さまざまな筋肉の付着部として多方面から引っ張られることから、扁平な形をしています。

④ 含気骨

骨内部に空洞をもつ骨で、粘膜に覆われ、副鼻腔を構成します。前頭骨・上顎骨・篩骨・蝶形骨があります。

⑤ 種子骨

膝蓋骨など、腱や、腱と癒着している関節包に出現する骨片です。腱が骨の突起などの直上を頻繁に通る部位に生じ、摩擦を防ぐ働きがあります。

4. 骨の連結

骨と骨の間は線維性結合組織、軟骨、骨によって連結されています。これらの種類によって、骨の可動性は大きく左右されます。

① 線維性の連結：2つの骨が線維性の結合組織で結合しているもの。

【靭帯結合】両骨間の結合組織は量が多く、長く帯状、あるいは膜状のもの。

例. 棘間靭帯・前腕骨間膜

【縫合】頭蓋骨に見られる連結部が長く、波状を呈する結合。連結面に直角にシャープー線維が走り、両骨を結合する。

例. 冠状縫合・矢状縫合

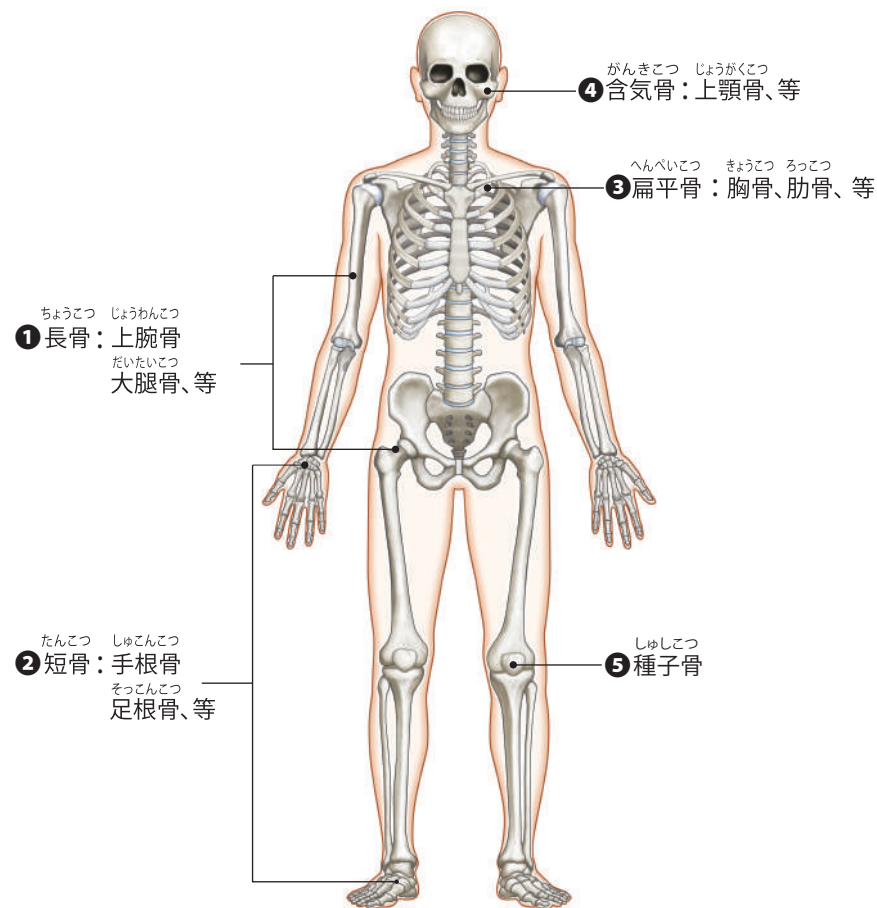
② 軟骨性の結合：2つ以上の骨が軟骨で結合され、その表面は骨膜に続く軟骨膜に覆われる。

例. 胸肋軟骨結合・恥骨結合

③ 滑膜性の結合：骨と骨の間に関節腔が介在し、その内面に滑膜という組織があるもの。運動性は最も大きい。

Memo

全身の骨格



5. 骨の基本構造

Memo

骨は、骨質・骨膜・骨髄・神経・血管から構成されています。

① 骨質

カルシウムを多く含む骨組織で、緻密質と海綿質に分けられます。

② 骨膜

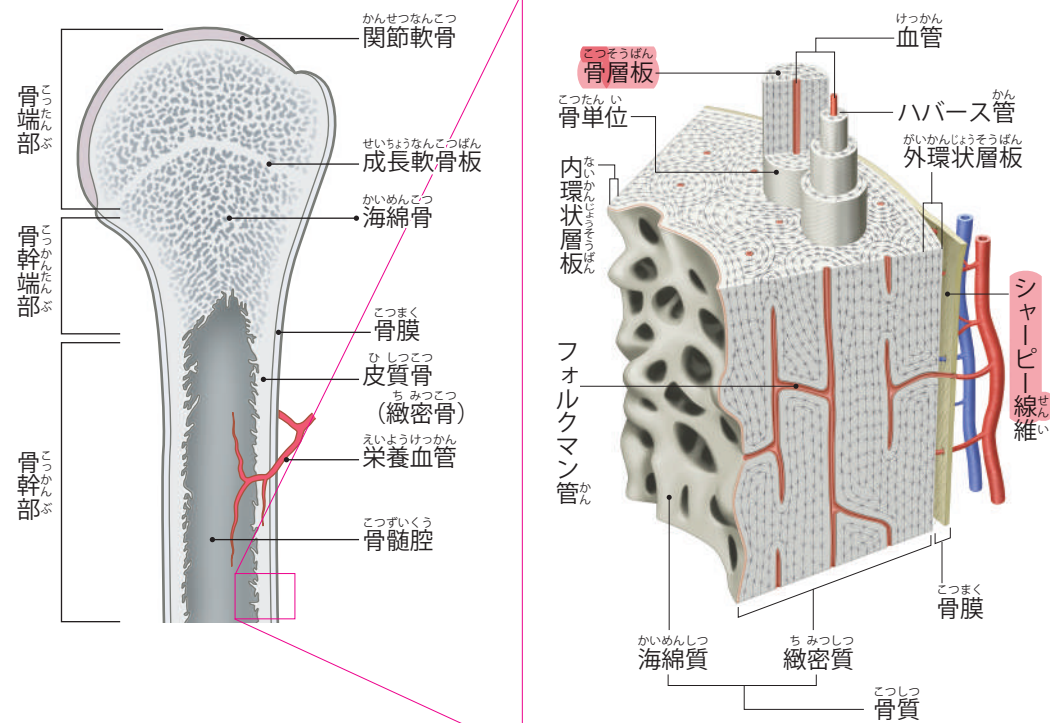
骨を包むように、骨の表面に付着している薄い膜です。骨の関節面には骨膜はありません。骨膜は青春期にいたるまでは骨を太くする働きがあります。

骨膜は、線維性の結合組織で、そこから分かれたシャープー線維が骨質に進入し、骨膜を骨表面に固着しています。骨膜には豊富な血管と神経があり、骨の栄養と知覚を営んでいます。

③ 骨髄

骨髄腔を満たしている細網組織です。骨髄では、赤血球・白血球・血小板などの血球が盛んにつくられています。

骨の構造



1. 関節の構造

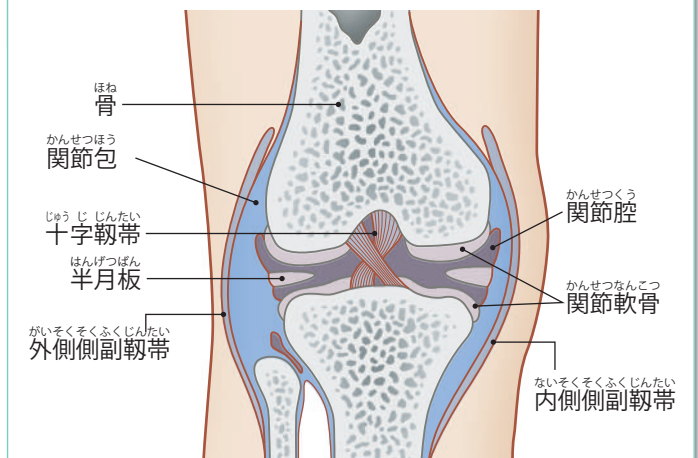
Memo

さまざまな結合のなかで可動性のある結合を関節といい、主に形状によって動き方が異なります。

関節をつくる骨のうちで凸となる関節面をもつ骨を関節頭、凹となる関節面をもつ骨を関節窩といい、関節面は関節軟骨という薄い硝子軟骨に覆われています。

さらに、関節をつくる骨の骨膜は互いに連続して関節包となつて関節腔を包み、そのなかには滑潤液（関節液）で満たされています。

関節の構造



2. 関節の補強的な構造

① 靱帯

靱帯はひも状、または帯状の結合組織で、関節を挟む2つの骨の間に張っています。靱帯の多くは関節包の外にあり（関節外靱帯）、関節包と付着していますが、股関節の大腿骨頭靱帯などのように関節腔内を走るもの（関節内靱帯）もあります。

靱帯の役割は関節での骨の結合を助けることと、関節の運動を制御することです。

② 関節円板、関節半月

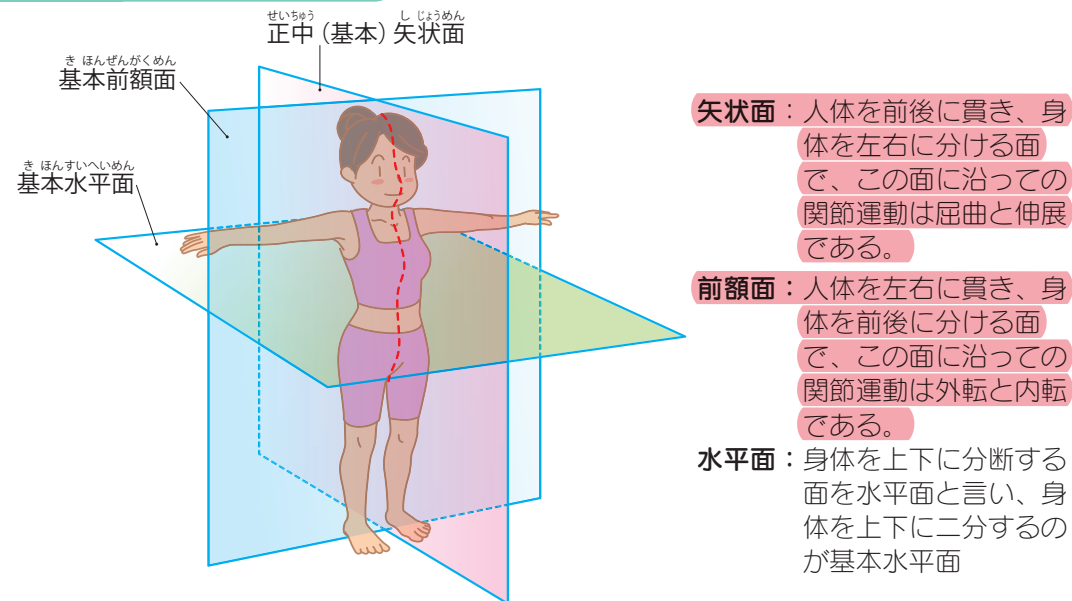
顎関節、胸鎖関節、膝関節など一部の関節では、両関節面の間に周縁が関節包に付着した線維軟骨があり、関節円板、関節半月と呼ばれます。これらには、関節の安定性を高め、また両関節面間の衝撃を弱める作用があります。

5. 関節の運動

関節はそれぞれ動かせる方向が決まっており、**屈曲・伸展**、**外転・内転**、**外旋・内旋**、**回外・回内**などの名称がつけられています。

また、それぞれの関節が、傷害などが起きないで生理的に運動することができる範囲を**関節可動域**（ROM: Range of Motion）といい、角度で表されます。

可動域の指標

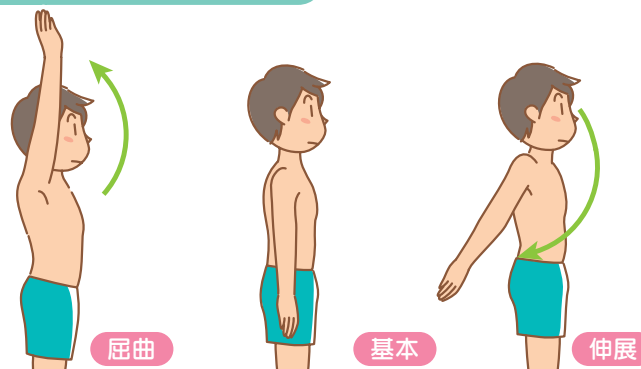


A 屈曲・伸展

「**屈曲**」矢状面で関節を曲げる運動。**伸展位から基本姿勢に戻す動作も屈曲です。**

「**伸展**」矢状面で関節を伸ばす運動。**屈曲位から基本姿勢に戻す運動も伸展です。**

肩関節の屈曲・伸展



Memo

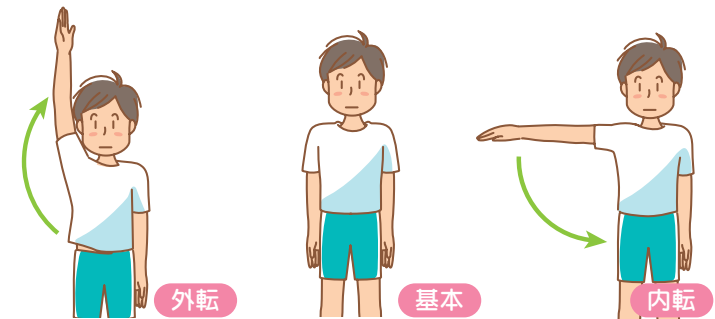
B 外転・内転

「**外転**」前額面で四肢が身体から離れる運動。**内転位から基本姿勢に戻す運動も外転です。**

「**内転**」前額面で四肢を身体に近づける運動。**外転位から基本姿勢に戻す運動も内転です。**

※基本姿勢とは解剖学的正位

肩関節の外転・内転

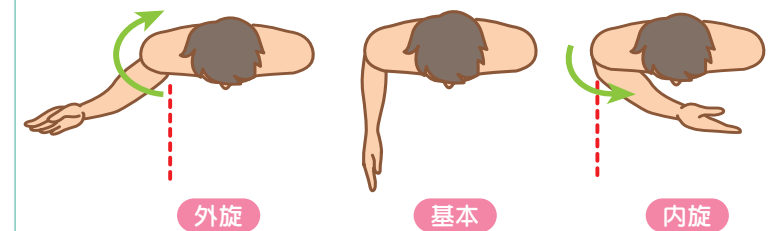


C 外旋・内旋

「**外旋**」関節から伸びる骨を中心軸として、外回りに関節を回旋する運動。

「**内旋**」関節から伸びる骨を中心軸として、内回りに関節を回旋する運動。

肩関節の外旋・内旋

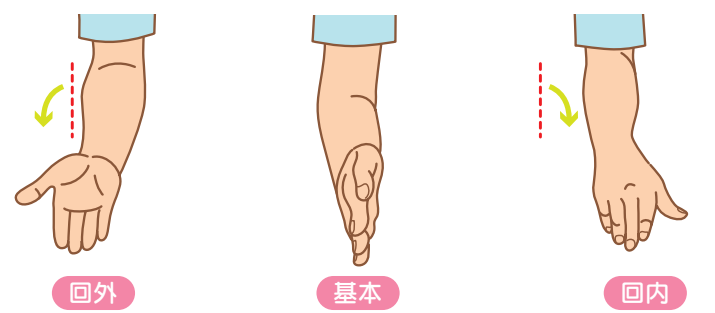


D 回外・回内

「**回外**」肘関節を屈曲(90度)した場合を例にすると、手のひらが上を向くように回旋する運動。

「**回内**」肘関節を屈曲(90度)し、手のひらが下を向くように回旋する運動。

前腕の回外・回内



1. 筋の分類と働き

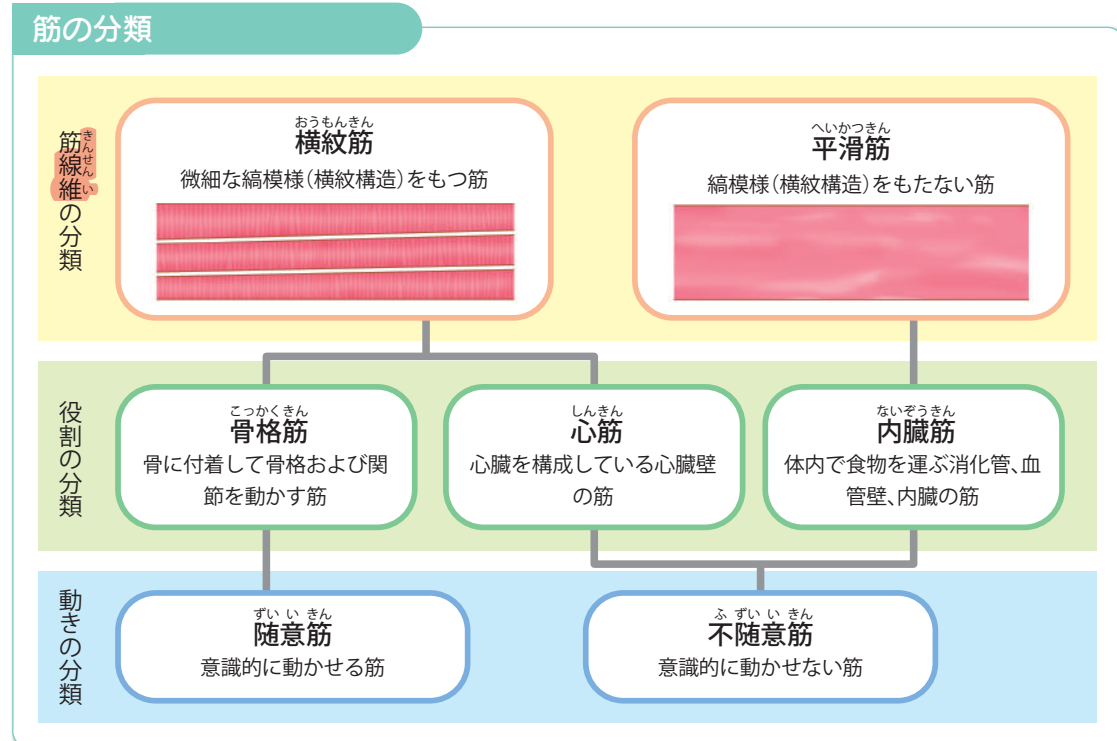
Memo

筋は意識的に動かせる随意筋と、意識的に動かせない不随意筋に大別されます。運動器の役割を担う骨格筋は、全身の骨に付着してそれを動かす動きをする随意筋で、筋原線維に横紋をもっています。

筋にはほかに、血管・腸管・気管・尿管などの管状の臓器や胃・膀胱・子宮などの内臓の壁をつくる平滑筋（内臓筋）と、心臓の筋層を構成する心筋がありますが、これらは不随意筋です。

骨格筋には、次の3つの働きがあります。

- ①運動 筋の収縮により、その付着する骨が移動し、関節運動を行う。
- ②体温の産生 筋の収縮により熱を発生し、体温を上昇させる。
- ③筋ポンプ 筋の収縮により循環系の還流を促進するポンプの動きをする。



2. 骨格筋が関節を動かす仕組み

Memo

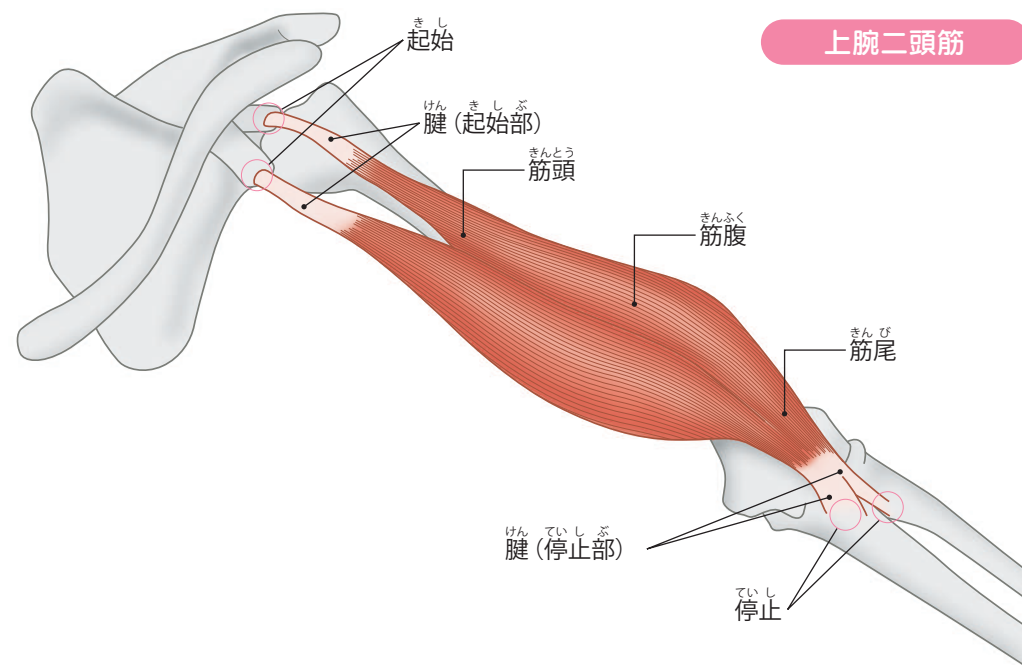
骨格筋の端と端は、関節をまたいでそれぞれ別の骨に付着しています。骨格筋が縮むと、その力が腱を介して骨を引っ張ることで関節運動が起こります。

骨への付着部のうち、基本的に、身体の根元側（近位側）で動きの少ない方を起始部、身体先端側（遠位側）で動きの大きい方を停止部といいます。

肘を屈曲しようとする場合、上腕二頭筋が縮むと上腕三頭筋が伸びるというように、関節運動は複数の筋の協調した作用によって起こります。その作用によって、主動筋、拮抗筋、協力筋などに分けられます。

- ①主動筋 ひとつの運動を主力となって行う筋。
- ②拮抗筋 主動筋とは、反対の運動を行う筋。
- ③協力筋 主動筋と同じ運動を行う筋。

関節運動のしくみ



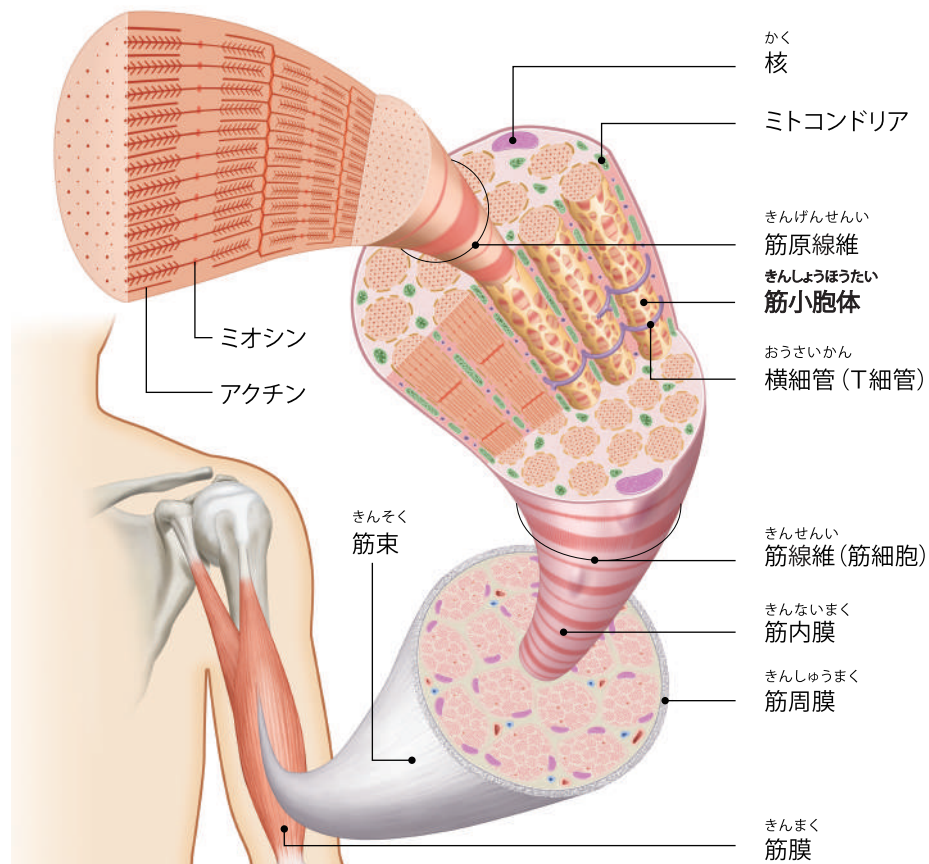
3. 筋の構造

Memo

筋は多数の筋線維（筋細胞）が結合組織により束ねられたものです。それぞれの筋線維は筋内膜で包まれ、いくつかの筋束は筋周膜で包まれます。

さらに、筋表面は密な強い筋膜で包まれ、通常、筋の両端は腱となり、骨や靱帯につきます。

筋の構造



4. 筋収縮のメカニズム

Memo

骨格筋の収縮は、主に脳からの収縮指令によって引き起こされます。収縮指令が神経を通して筋に達すると、筋原線維の周囲に筋小胞体からカルシウムイオンが放出され、筋収縮のスイッチとしての役割を果たします。

カルシウムイオンが放出されると、ミオシンフィラメントとアクチンフィラメントが結合し、相互作用によって筋収縮の力が発揮されます。そして、脳などからの収縮指令がなくなると、カルシウムイオンが筋小胞体に再回収され、ミオシンフィラメントとアクチンフィラメントの結合が解かれます。

5. 筋の補助装置

① 筋膜

筋の表面を包む結合組織で、筋を保護し、運動を円滑にします。

② 滑液包

筋または腱と骨との間にある結合組織の袋で、薄い結合組織性の膜（滑膜）に包まれ、なかに粘液状の滑液が入っています。運動時、摩擦を少なくする働きをもっています。

③ 腱鞘

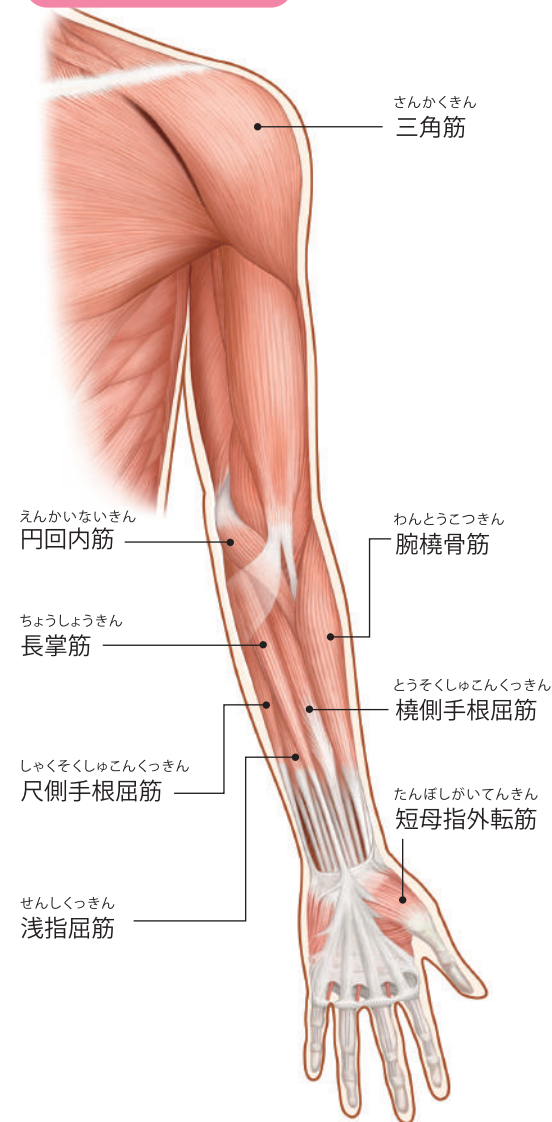
滑液包が長く腱を取り巻いたもので、体肢などの長い腱にみられます。

④ 種子骨

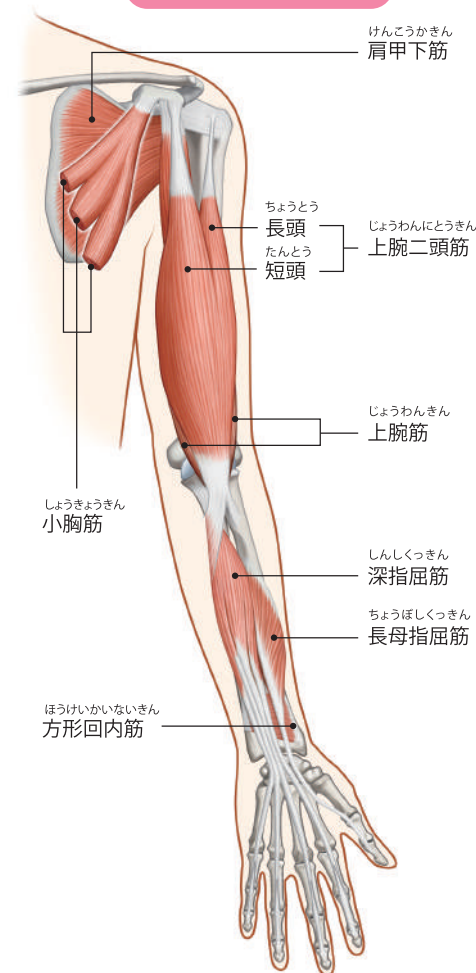
腱、または靱帯のなか、運動時に腱と骨の間に強い摩擦が起こるところにあり、その摩擦を少なくする働きをもっています。膝蓋骨は、大腿四頭筋の腱に生じた巨大な種子骨です。

左上肢前面の筋

浅層



深層



D 上肢 (左前面)

Memo

三角筋

肩を覆う大きな筋で、上肢で最も体積が大きな筋です。肩のほぼすべての動きに働いています。

起始：肩甲骨の肩峰・肩甲棘・鎖骨の外側1/3 **停止**：三角筋粗面

作用：上腕（肩関節）の外転（側方挙上）・屈曲（前方挙上）・伸展（後方挙上）

肩甲下筋

棘上筋、棘下筋、小円筋とともに、肩甲骨に起始し上腕骨に停止するローテーターカフ（回旋筋腱板）の筋として、肩関節を安定させています。ローテーターカフのなかでは唯一肩甲骨の前面に起始しています。主に腕を内側に捻る動きをする肩関節内旋の主動筋です。

起始：肩甲下窩 **停止**：小結節 **作用**：上腕（肩関節）の内旋

上腕二頭筋

肘関節と肩関節をまたいで肩甲骨から起始する二関節筋です。肘関節屈曲筋の主動筋で「力こぶ」でお馴染みですが、箸やスプーンを口に運ぶ摂食動作や、ピンのふたなどを回して閉める、日常の繊細な動作にも重要な役割を果たしています。

起始：長頭は関節上結節（肩甲骨）、短頭は烏口突起（肩甲骨）

停止：橈骨粗面（橈骨） **作用**：肘関節の屈曲・回外

円回内筋

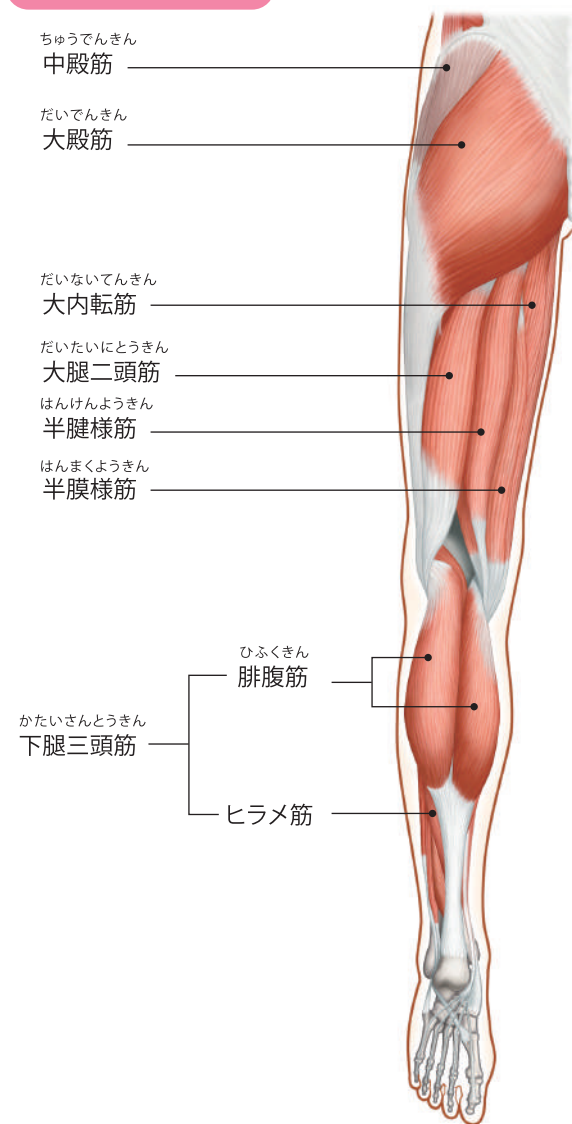
主に前腕を回内させる働きがあり、肘関節の屈曲にも作用します。ゴルフ肘など、使いすぎによる損傷が起こりやすい筋です。

起始：上腕頭：内側上顆（上腕骨）、尺骨頭：鉤状突起（尺骨）

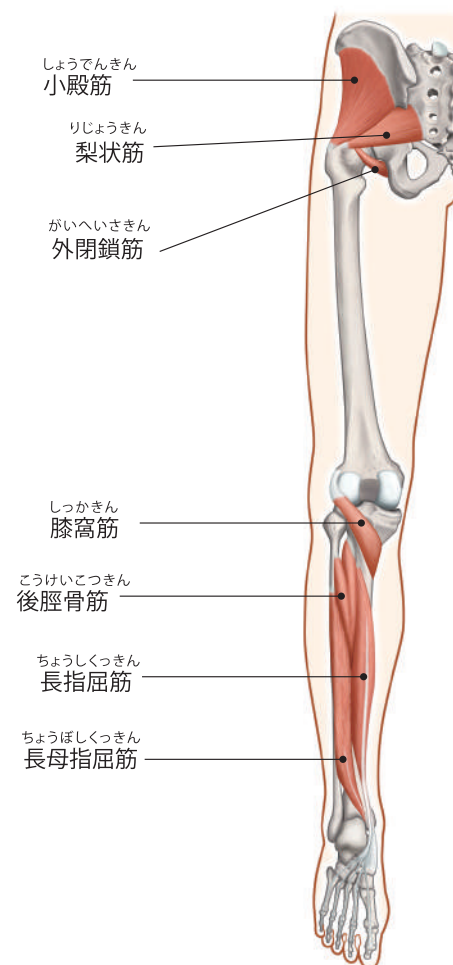
停止：円回内筋粗面（橈骨） **作用**：前腕の回内、肘関節の屈曲

下肢の筋

浅層



深層



G 下肢 (左背面)

ハムストリング

太ももの裏側にある大腿二頭筋、半腱様筋、半膜様筋を総称してハムストリングといいます。歩行や走行時に、前方に脚を振り出す際に膝下にブレーキをかける重要な働きがあり、スプリント走に不可欠です。

* 大腿二頭筋

ハムストリングでもっとも外側にある筋で、二頭筋です。坐骨結節から起始する長頭は膝関節屈曲より股関節伸展への貢献度が高いです。

起始：長頭…坐骨結節 短頭…大腿骨粗線外側唇 **停止**：腓骨頭

作用：股関節の伸展(大腿の後方挙上)、外旋膝関節における下腿の屈曲と外旋

* 半腱様筋

膝関節屈曲と股関節伸展に働く二関節筋です。半膜様筋を覆うように走行し、腱および筋線維が長く、短距離走の選手に発達がみられます。 **起始**：坐骨結節 **停止**：脛骨粗面内側部(驚足の形成) **作用**：股関節の伸展、膝関節における下腿の屈曲と内旋

* 半膜様筋

半腱様筋と同様に膝関節屈曲と股関節伸展に働く二関節筋です。

起始：坐骨結節 **停止**：脛骨内側顆の後面 **作用**：股関節の伸展、膝関節における下腿の屈曲と内旋

下腿三頭筋

ふくらはぎ後面のヒラメ筋と腓腹筋を総称して下腿三頭筋といいます。ともに足首を伸ばす動き(足関節の底屈)の主働筋で、ともに腱がアキレス腱となって踵に停止します。

* ヒラメ筋

大部分を腓腹筋に覆われている扁平な筋で、足首を曲げる働き(足関節の底屈)の主働筋で、力の強い筋です。

起始：腓骨頭、ヒラメ筋線(脛骨) **停止**：腓腹筋と合して踵骨腱(アキレス腱)をつくり、踵骨隆起に終わる **作用**：足関節の底屈

* 腓腹筋

膝関節と足関節をまたぐ二頭筋で、ヒラメ筋と同様に足首を曲げる働き(足関節の底屈)の主働筋です。ふくらはぎの膨らみを形成し、足がつる状態は、腓腹筋のけいれんが原因となることが多いです。

起始：内側頭：大腿骨内側上顆 外側頭：大腿骨外側上顆

停止：ヒラメ筋と合して踵骨腱(アキレス腱)をつくり、踵骨隆起に終わる **作用**：足の底屈、膝関節の屈曲、膝関節の屈曲と足関節の底屈を同時には行えず、膝を屈曲しているときは、腓腹筋は働かない

皮膚感染症

感染源	皮膚感染症	原因菌	症状
細菌	かみそりまけ (尋常性毛瘡)	黄色ブドウ球菌	かみそりで皮膚が剃られたところが感染しやすく、赤化、化膿が起こる。治りにくく、症状をくり返すと皮膚組織が肥厚することもある。
	せつ	ブドウ球菌	一般におでき、ねぶと、面疔などと呼ばれる。特定の皮膚の毛包に一致して発赤し、皮膚は腫れて盛り上がり、強い痛みがある。
	とびひ (伝染性膿痂疹)	ブドウ球菌	エンドウ豆大の半球状の水疱が次々に現れ、次第に破れてかさぶたができる。幼児に多いが大人も発症する。
	ひょう疽	黄色ブドウ球菌 など	トゲや小さな傷口に細菌が感染し、化膿して炎症を起こす。激しい痛みをとめない、悪化すると切開して膿を出す必要がある。手足の爪や指先に多い。
	毛囊炎	黄色ブドウ球菌 など	毛包に黄色ブドウ球菌などが感染して起こる。毛包の上部だけの浅い部分の感染症で個々の発疹は毛包に一致し、赤い丘疹(ぶつぶつ)または中央に膿をもった丘疹(膿疱)で、まわりに赤みがある。根が深いことも多く、糖尿病の人に好発する。
ウイルス	イボ(疣贅)	各種ウイルス	老人性のイボは加齢のために生じるもの。ウイルス性のイボは伝染性が高いため、表皮内の体液が他につくと数が増える。できる部位と形から、尋常性疣贅、青年性扁平疣贅、手掌足底疣贅等に分かれる。 尋常性疣贅：いわゆるイボ。凹凸があり、ザラザラしているが、痛み、かゆみはない。 青年性扁平疣贅：思春期前後に生じ、表面が扁平で褐色の色調をもち多数できる。女性に多く、そばかすと間違えることがある。 手掌足底疣贅：手のひらや足底にできる。魚の目に似ているが、芯がなく痛みもない。
	単純性疱疹	ヘルペスウイルス	ヘルペスウイルスの感染によって、皮膚に小水疱や小膿疱が群がって生じる。免疫が低下した際などに繰り返し発症する。
真菌類	体部白癬 (白癬症)	白癬菌	体部に白癬菌が感染し、小水疱や鱗屑、びらんなどが生じる。かゆみをともなう。頭、身体、股、手、足、爪など全身に生じる。
寄生虫	疥癬	ヒゼンダニ	ヒゼンダニ(疥癬虫)というダニの一種が皮膚の角質層内に寄生し、感染してから2～4週間の潜伏期間を経て発症する。激しいかゆみをともなう。

伝染病予防には消毒という形で感染を断つ方法がとられます。リラクゼーションセラピストは伝染病の感染予防だけでなく常に病原体を意識し、手指、器具、消耗品などを清潔にする必要があります。

Memo

消毒が必要なもの

- ①未使用消耗品(リネン・タオル・着替え等)
- ②ベッド等(使用の都度)
- ③従事者の手指(施術前後)
- ④使用済みの消耗品(タオル・着替え等)

※その他、上記以外にも適宜判断して、消毒が必要と思われるものを消毒する必要があります。

1. 消毒と滅菌

問題にならないレベルまで病原体の数を減らしたり、感染性を抑えることを「消毒」といいます。これに対して、病原性、非病原性を問わずすべての微生物を殺滅または除去することを「滅菌」といいます。

滅菌は主に物理的な方法を用いて行われるのに対して、消毒は物理的な方法と化学的な方法(消毒薬)を用いて行われます。

A 物理的な方法

- ①日光消毒
- ②紫外線消毒法(紫外線灯による)
- ③焼却法
- ④乾熱滅菌法(乾熱滅菌機器による)
- ⑤低温消毒法(約65℃に加熱した温水の中で30分加熱)
- ⑥煮沸消毒(沸騰中10分以上加熱)